

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง รูปแบบการบริหารคุณภาพฝ่ายพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยใช้วงจรการพัฒนาคุณภาพ (Quality Control Cycles : QCC) ของ Edward Deming PDCA ซึ่งประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ 1) Plan 2) Do 3) Check 4) Act โดยเน้นหลักการมีส่วนร่วม (Participate) ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นได้นำเอาหลักการของ PAR โดยเฉพาะการนำ P (Participate) เข้ามาประกอบในกระบวนการดำเนินการทุกขั้นตอนของ PDCA โดยสรุปเป็นวงจร PPDPAP and Re

ผู้วิจัยเห็นจุดเด่นของ PAR ตรงที่เน้นการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในตลอดระยะเวลาที่ดำเนินการ ดังนั้นจึงนำแนวคิดเกี่ยวกับ Participation มาผนวกกับทฤษฎีของเดมมิง เป็นการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งขั้นตอนของการวางแผน (Plan) ในขั้นตอนของเดมมิง จะมีลักษณะเป็นการวางแผนจากศูนย์กลางหรือจากผู้บริหารระดับสูงเมื่อมีกระบวนการนำหลักการของ PAR เข้ามาจะเป็นรูปแบบของการวางแผนร่วมกัน กล่าวคือ ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียจะได้รับโอกาสในการวางแผนร่วมกันตั้งแต่ต้น ขั้นตอนการทำ (Do) เป็นลักษณะของการทำตามการวางแผน แต่เมื่อใช้การทำงานแบบการมีส่วนร่วม ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถจะทำและสังเกต จนสามารถปรับปรุงและพัฒนาการทำได้ใหม่ ขั้นตอน (Check) ส่วนใหญ่จะดำเนินการเมื่อเสร็จสิ้นกระบวนการ แต่ถ้านำเอาหลักการ PAR ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถมีส่วนร่วมในการตรวจสอบประเมินได้ตลอดเวลา ส่วนในขั้นตอน (Act) จะดำเนินการโดยผู้ที่รับผิดชอบ แต่เมื่อนำกระบวนการมีส่วนร่วม ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถร่วมกันปรับปรุงจนได้ประสิทธิภาพและพัฒนางานได้อย่างต่อเนื่อง

#### 1. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีองค์ประกอบหลักอยู่ 3 ระยะ คือ

1.1 ระยะที่ 1 ศึกษาสภาพการบริหารคุณภาพ ฝ่ายพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.2 ระยะที่ 2 สร้างและพัฒนารูปแบบบริหารคุณภาพ ฝ่ายพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.3 ระยะที่ 3 ทดลองใช้และยืนยันรูปแบบบริหารคุณภาพ ฝ่ายพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.1 ระยะที่ 1 ศึกษาสภาพการบริหารคุณภาพฝ่ายพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

#### 1.1.1 วัตถุประสงค์

1) เพื่อศึกษารูปแบบการบริหารคุณภาพฝ่ายพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

2) เพื่อสังเคราะห์รูปแบบการบริหารคุณภาพ

3) เพื่อสร้างเครื่องมือการวิจัย

#### 1.1.2 เป้าหมาย

1) สภาพรูปแบบการบริหารคุณภาพฝ่ายพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

2) ระบบการบริหารคุณภาพ

3) เครื่องมือวิจัยที่มีคุณภาพ

#### 1.1.3 กลุ่มผู้ร่วมวิจัยและกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

1) กลุ่มผู้ร่วมวิจัย ประกอบด้วย หัวหน้าฝ่ายพัฒนานักศึกษา หัวหน้าแผนกกิจกรรม หัวหน้าแผนกงานกิจการนักศึกษา หัวหน้าแผนกงานแนะแนวและอาชีพ หัวหน้าแผนกงานศิลปวัฒนธรรม หัวหน้าแผนกงานพัฒนาวินัย หัวหน้าแผนกงานบริหารคุณภาพของคณะครู ศึกษาศาสตร์อุตสาหกรรม วิทยาเขตขอนแก่น รวมทั้งสิ้น 7 คน (รายละเอียดอยู่ในภาคผนวก 1.1) โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือก กล่าวคือ ต้องเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงาน โดยตรงในฝ่ายพัฒนานักศึกษาของคณะ

2) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ มี 3 กลุ่ม ประกอบด้วย

2.1) กลุ่มผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประกอบด้วย รองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา ผู้ช่วยอธิการบดีด้านกิจการนักศึกษา ผู้อำนวยการกองพัฒนานักศึกษา และจากรองคณบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษาของ 12 คณะ รวมทั้งสิ้นจำนวน 17 คน (รายละเอียดอยู่ในภาคผนวก 1.2) โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือก กล่าวคือ ต้องเป็นผู้บริหาร และกำหนดนโยบายในการปฏิบัติงาน ในฝ่ายพัฒนานักศึกษา

ของคณะ เป็นผู้ที่มีส่วนร่วมในการกำหนดบรรยายลักษณะงานและ โครงสร้างในการบริหารงาน ในฝ่ายพัฒนานักศึกษา และมีทัศนคติที่ดีในการให้ข้อมูลการวิจัย

## 2.2 กลุ่มผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายพัฒนานักศึกษาในคณะ สังกัด

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประกอบด้วย หัวหน้าแผนกงานในฝ่ายพัฒนานักศึกษา และอาจารย์ที่ทำงานในฝ่ายพัฒนานักศึกษา จาก 12 คณะ ๆ ละ 2 คน จำนวนทั้งสิ้น 24 คน (รายละเอียดอยู่ในภาคผนวก 1.3) โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือก กล่าวคือ ต้องเป็น บุคลากรที่ปฏิบัติงานโดยตรงในฝ่ายพัฒนานักศึกษาของคณะ เป็นกลุ่มคนที่มีส่วนร่วมในการ บริหารคุณภาพของฝ่ายพัฒนานักศึกษา และทราบปัญหาการบริหารงานสภาพปัจจุบัน

## 2.3 กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คน (รายละเอียดอยู่ในภาคผนวก 1.4)

โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือก กล่าวคือต้องเป็นผู้ประเมินคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา และผ่านการอบรมผู้ตรวจคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา จากประสบการณ์การตรวจประเมิน สามารถระบุได้ว่า ตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวข้องกับงานของฝ่ายพัฒนานักศึกษา ในสังกัดคณะควรจะต้อง มีตัวบ่งชี้อะไรบ้างที่เหมาะสมกับงานของฝ่ายพัฒนานักศึกษา

2.4 กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง และหาค่าดัชนีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ (IOC : Index of Item – Objective Congruence) (รายละเอียด ภาคผนวก 1.5)

### 1.1.4 ระยะเวลาดำเนินการ

2 เดือน (มกราคม – กุมภาพันธ์ 2552)

### 1.1.5 เครื่องมือการวิจัย

การสังเคราะห์ระบบ เครื่องมือวิจัยโดยอาศัย

แบบสังเคราะห์เอกสาร

การทำ Focus Group

แบบบันทึกการประชุม

แบบสอบถาม

แบบสัมภาษณ์

### 1.1.6 วิธีดำเนินการ

- 1) ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับสภาพรูปแบบการบริหารคุณภาพของฝ่าย พัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล (เครื่องมือ : ใช้แบบสังเคราะห์เอกสาร)
- 2) จัดประชุม Focus Group ศึกษาและวิเคราะห์รูปแบบการบริหาร และ การดำเนินงาน ของฝ่ายพัฒนานักศึกษา มีเป้าหมายเพื่อศึกษาความคิดเห็นประสบการณ์ และ

ความรู้สึกร่วมกันของผู้อำนวยการในประเด็นต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ ในเรื่องสภาพภาระงานปัจจุบันและการบริหารคุณภาพของฝ่ายพัฒนานักศึกษาของคณะในสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานที่เหมาะสมและมีคุณภาพ ผลจากการศึกษาและวิเคราะห์จะทำให้รู้สภาพการบริหารงานของฝ่ายพัฒนานักศึกษา ความต้องการหรือความเหมาะสมในรูปแบบการบริหารคุณภาพของฝ่ายพัฒนานักศึกษา ทำให้ทราบกรอบเนื้อหา เพื่อใช้เป็นกรอบในการสร้างเครื่องมือวิจัยในระยะที่ 2 (เครื่องมือ : แบบบันทึกการประชุม)

2.1) การจัดทำ Focus Group กลุ่มผู้บริหารที่ดำรงตำแหน่งรองคณบดี จาก 12 คณะ ในสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำนวน 12 คน จัดสนทนากลุ่ม จำนวน 1 กลุ่ม โดยใช้เวลากลุ่มละประมาณ 2 ชั่วโมง จัดประชุมเมื่อวันที่ 6 – 7 มีนาคม 2552 โดยมีรองคณบดีจาก 12 คณะในสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

2.2) การจัดทำ Focus Group กลุ่มหัวหน้าฝ่ายพัฒนานักศึกษา หัวหน้างานในฝ่ายพัฒนานักศึกษาของคณะทั้ง 12 คณะ ในสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน จำนวน 24 คน จัดสนทนากลุ่ม จำนวน 2 กลุ่ม กลุ่มละ 12 คน โดยใช้เวลากลุ่มละประมาณ 2 ชั่วโมง จัดประชุมเมื่อวันที่ 6 – 7 มีนาคม 2552 โดยมีหัวหน้าฝ่ายพัฒนานักศึกษา และหัวหน้างานในฝ่ายพัฒนานักศึกษาจาก 12 คณะในสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน เข้าร่วม

3) ผู้วิจัยศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบ หลักการบริหารคุณภาพ ระบบบริหารคุณภาพ การประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษา ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ระบบบริหารคุณภาพโดยรวม (TQM) วงจรการพัฒนาคุณภาพ (Quality Control Cycles : QCC) ของ Edward Deming PDCA ซึ่งประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ 1) Plan 2) Do 3) Check 4) Act หลักการมีส่วนร่วม (Participate) หลักการของ Balance Scorecard (BSC) แนวคิดในการปรับปรุงคุณภาพในองค์กรเพื่อลดความผิดพลาด Six Sigma การประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา ดัชนีตัวบ่งชี้ที่กำหนดไว้ในรายงานประเมินตนเอง (SAR) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน และรูปแบบการบริหารงานของฝ่ายพัฒนานักศึกษา

4) ผู้วิจัยศึกษาและวิเคราะห์ตัวบ่งชี้ (KPI) ที่เกี่ยวข้องกับงานฝ่ายพัฒนานักศึกษาและมีผลกระทบต่อการบริหารคุณภาพของฝ่ายพัฒนานักศึกษา จากตัวบ่งชี้ขององค์กร 4 องค์กร คือ สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา (ส.ก.อ.) แบบประเมินตนเองของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน (SAR)

4.1) ใช้แบบสังเกตระหัดเอกสาร สังเคราะห์ตัวบ่งชี้ (KPI) ที่เกี่ยวข้องกับงานของฝ่ายพัฒนานักศึกษา ประกอบด้วย ตัวบ่งชี้ (KPI) ของ (สมศ.) (ส.ภ.อ.) (ก.พ.ร.) และ (SAR ของ มทร.อีสาน)

4.2) ใช้การสัมภาษณ์ผู้บริหารที่มีภาระงานเกี่ยวข้องกับงานฝ่ายพัฒนานักศึกษา เมื่อวันที่ 4 – 7 เมษายน 2552 จำนวน 5 คน ประกอบด้วย รองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา ผู้อำนวยการกองพัฒนานักศึกษา วิทยาเขตขอนแก่น คณบดีคณะวิศวกรรมศาสตร์ คณบดีคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม เครื่องมือใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเพื่อสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวบ่งชี้ (KPI) ที่เกี่ยวข้องกับงานฝ่ายพัฒนานักศึกษา และมีผลกระทบต่อการบริหารคุณภาพของฝ่ายพัฒนานักศึกษา

4.2) สัมภาษณ์ผู้บริหารที่กำกับนโยบาย เมื่อวันที่ 4 – 7 เมษายน 2552 จำนวน 5 คน ประกอบด้วย รองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา ผู้อำนวยการกองพัฒนานักศึกษา วิทยาเขตขอนแก่น คณบดีคณะวิศวกรรมศาสตร์ คณบดีคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม เครื่องมือใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเพื่อสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวบ่งชี้ (KPI) ที่เกี่ยวข้องกับงานฝ่ายพัฒนานักศึกษาและมีผลกระทบต่อการบริหารคุณภาพของฝ่ายพัฒนานักศึกษา

4.4) ใช้แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นเชิงวิเคราะห์ กับผู้เชี่ยวชาญที่เป็นผู้ตรวจประเมินคุณภาพ ระหว่างวันที่ 5 – 10 เมษายน 2552 จำนวน 9 ท่าน (เอกสารภาคผนวก 1.4) ผลจากการตอบแบบสอบถามผู้วิจัยจะได้ตัวบ่งชี้ (KPI) ที่ฝ่ายพัฒนานักศึกษาต้องนำไปเป็นเกณฑ์ในการบริหารคุณภาพ

5) สร้างเครื่องมือวิจัยโดยอาศัยการศึกษาเอกสาร โดยนำเอาข้อมูลจากตารางที่ 8 ตารางวิเคราะห์ตัวบ่งชี้เฉพาะและตัวบ่งชี้รวมที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายพัฒนานักศึกษา (บทที่ 2) มาสร้างเครื่องมือชุดที่ 1 แบบสังเกตระหัดเอกสารตัวบ่งชี้ (KPI) ใช้กับ (ข้อ 4.1) ข้อมูลที่ได้จากชุดที่ 1 นำมาสร้างเป็นแบบสัมภาษณ์ชุดที่ 2 (ใช้กับข้อ 4.2 4.3 และ 4.4)

6) นำเครื่องมือวิจัยเสนอกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจสอบเบื้องต้นก่อนนำเสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ

7) หากคุณภาพของเครื่องมือโดยเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณา จำนวน 5 ท่าน (รายละเอียดภาคผนวก 1.5) ตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างและหาค่าดัชนีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ (IOC : Index of Item – Objective Congruence) ของเครื่องมือชุดที่ 2 โดยกำหนดค่า IOC ของตัวแปรย่อย มีค่า 1 ทุกตัวบ่งชี้

8) ปรีกษากรรมการที่ปรึกษาวิทยาลัยเพื่อปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือวิจัย

9) เก็บรวบรวมข้อมูลจากเครื่องมือทั้ง 4 ชุด วิเคราะห์ข้อมูล แปรผลข้อมูล รายงานสรุป

### 1.1.7 ผลลัพธ์

1) สภาพรูปแบบการบริหารคุณภาพของฝ่ายพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

2) เครื่องมือวิจัย

3) มาตรฐานสำหรับการประเมินและพัฒนารูปแบบการบริหารคุณภาพของฝ่ายพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

1.2 ระยะเวลาที่ 2 สร้างและพัฒนารูปแบบบริหารคุณภาพฝ่ายพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

1. วัตถุประสงค์ เพื่อสร้างและพัฒนารูปแบบการบริหารคุณภาพ ฝ่ายพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

2. เป้าหมาย ได้ฉบับร่างรูปแบบการบริหารคุณภาพ ฝ่ายพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

### 3. ผู้ร่วมวิจัยและกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

3.1 กลุ่มผู้ร่วมวิจัย ประกอบด้วย หัวหน้าฝ่ายพัฒนานักศึกษา หัวหน้าแผนกกิจกรรม หัวหน้าแผนกกิจการนักศึกษา หัวหน้างานแนะแนวและอาชีพ หัวหน้างานศิลปวัฒนธรรม ของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม วิทยาเขตขอนแก่น รวมทั้งสิ้น 7 คน (รายละเอียดอยู่ในภาคผนวก 1.1) โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือก กล่าวคือ ต้องเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานโดยตรงในฝ่ายพัฒนานักศึกษาของคณะ เพื่อร่างรูปแบบการบริหารคุณภาพฝ่ายพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

3.2 กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ มี 2 กลุ่ม ประกอบด้วย

3.2.1 หัวหน้างานในฝ่ายพัฒนานักศึกษา สังกัดคณะครุศาสตร์ อุตสาหกรรม วิทยาเขตขอนแก่น จำนวน 7 ท่าน (รายละเอียดในภาคผนวก 1.1)

3.2.2 กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder group) (รายละเอียดอยู่ในภาคผนวก 1.7)

#### 4. ระยะเวลาดำเนินการ

1 เดือน (วันที่ 1 - 31 มีนาคม 2552)

#### 5. เครื่องมือวิจัย

5.1 แบบสรุปการวิจัยใน ระยะที่ 1

5.2 แบบบันทึกการประชุม

5.3 แบบสรุปร่างรูปแบบการบริหารคุณภาพ

5.4 กล้องถ่ายรูป

5.5 เครื่องบันทึกเสียง

5.6 แบบสรุปร่างรูปแบบการบริหารคุณภาพ (จากขั้นที่ 1 ของการวิจัยระยะที่ 2)

#### แบบประเมิน

5.7 แบบประเมิน

#### 6. วิธีดำเนินการ

สรุปร่างรูปแบบการบริหารคุณภาพ ฝ่ายพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1. แต่งตั้งผู้ร่วมวิจัยจากบุคลากรในฝ่ายพัฒนานักศึกษา คณะครุศาสตร์  
อุตสาหกรรม วิทยาเขตขอนแก่น จำนวน 7 คน (รายละเอียด ภาคผนวก 1.1)

2. นำผลจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเครื่องมือทั้ง 4 ชุด วิเคราะห์ข้อมูล  
แปลผลข้อมูล รายงานสรุปจากระยะที่ 1 มาสรุปร่างรูปแบบการบริหารคุณภาพของฝ่ายพัฒนานักศึกษา  
สังกัดคณะในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดย

2.1 Workshop เพื่อเตรียมการทำ PPDP PAP and Re กลุ่มผู้ร่วมวิจัย  
เพื่อสร้างความเข้าใจในกระบวนการขั้นตอนการทำงาน

2.2 การสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) กลุ่มผู้ร่วมวิจัยในการจัด  
ทำสรุปร่างรูปแบบการบริหารคุณภาพฝ่ายพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

2.3 รุปร่างรูปแบบการบริหารคุณภาพ ฝ่ายพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัย  
เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดย Workshop กลุ่มผู้ร่วมวิจัย

2.4 จัดทำสรุปร่างรูปแบบการบริหารคุณภาพ

3. การสัมมนาเชิงปฏิบัติการกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder group operational  
seminar) เพื่อให้พิจารณา รุปร่างรูปแบบการบริหารคุณภาพ

4. สรุปร่างรูปแบบการบริหารคุณภาพ ฝ่ายพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี  
ราชมงคลธัญบุรี (จากการประชุมผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)

## 7. ผลลัพธ์

รูปแบบการบริหารคุณภาพ ฝ่ายพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล  
อีสาน

1.3 ระยะที่ 3 ทดลองใช้และยืนยันรูปแบบการบริหารคุณภาพ ฝ่ายพัฒนานักศึกษา  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน แบ่งเป็น 2 ขั้นตอน

ขั้นตอนที่ 1 ขั้นทดลองใช้รูปแบบการบริหารคุณภาพ

1. วัตถุประสงค์ เพื่อนำรูปแบบการบริหารคุณภาพ ฝ่ายพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัย  
เทคโนโลยีราชมงคลอีสาน มาทดลองใช้

2. เป้าหมาย

2.1 นำรูปแบบการบริหารคุณภาพของฝ่ายพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี  
ราชมงคลอีสาน มาทดลองใช้กับฝ่ายพัฒนานักศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม วิทยาเขตขอนแก่น  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

3. ผู้ร่วมวิจัยและกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

3.1 กลุ่มผู้ร่วมวิจัย ประกอบด้วย หัวหน้าฝ่ายพัฒนานักศึกษา หัวหน้าแผนกงาน  
กิจกรรม หัวหน้าแผนกงานกิจการนักศึกษา หัวหน้าแผนกงานแนะแนวและอาชีพ หัวหน้าแผนก  
งานศิลปวัฒนธรรม หัวหน้าแผนกงานพัฒนาวินัย หัวหน้าแผนกงานบริหารคุณภาพของคณะ  
ครุศาสตร์อุตสาหกรรม วิทยาเขตขอนแก่น รวมทั้งสิ้น 7 คน (รายละเอียดอยู่ในภาคผนวก 1.1)

3.2 กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ มี 2 กลุ่ม ประกอบด้วย

3.2.1 หัวหน้างานในฝ่ายพัฒนานักศึกษา สังกัดคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม  
วิทยาเขตขอนแก่น จำนวน 7 ท่าน (รายละเอียดในภาคผนวก 1.1)

3.2.2 กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder group) ที่มีผลกระทบต่อการศึกษา  
ผู้วิจัยนำรูปแบบไปทดลองใช้ ในคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม วิทยาเขตขอนแก่น (รายละเอียด  
ภาคผนวก 1.7 กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)

4. ระยะเวลาดำเนินการ

1 เทอมการศึกษา (ปีการศึกษา 1/2552)

5. เครื่องมือวิจัย

5.1 รูปแบบการบริหารคุณภาพของฝ่ายพัฒนานักศึกษา สังกัดคณะใน  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

5.2 แบบสังเกต



- 5.3 แบบประเมินความสำเร็จของแนวทางการปฏิบัติงานและตัวบ่งชี้ KPI
- 5.4 แบบสัมภาษณ์
- 5.5 แบบบันทึกการประชุม

## 6. วิธีดำเนินการ

รูปแบบการบริหารคุณภาพฝ่ายพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน โดยใช้วงจรการพัฒนาคุณภาพ (Quality Control Cycles : QCC) ของ Edward Deming PDCA ซึ่งประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ 1) Plan 2) Do 3) Check 4) Act โดยเน้นหลักการมีส่วนร่วม (Participate) ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นได้นำเอาหลักการของ PAR โดยเฉพาะการนำ P (Participate) เข้ามาประกอบในกระบวนการดำเนินดำเนินการทุกขั้นตอนของ PDCA โดยสรุปเป็นวงจร PPDPCAP and Re มีวิธีการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1) เตรียมความพร้อมให้กับผู้ร่วมวิจัย และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยใช้วิธีการประชุมเชิงปฏิบัติการ (Work Shop) ประกอบด้วย หัวหน้างานในฝ่ายพัฒนานักศึกษา คณะครุศาสตร์ อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วางแผนร่วมกันในการนำรูปแบบไปทดลองใช้ (PP)

2) วัดความรู้ผู้ร่วมวิจัยและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากการเตรียมความพร้อม โดยการประชุมเชิงปฏิบัติการการใช้รูปแบบ โดยใช้แบบสังเกต แบบสัมภาษณ์ (CP)

3) กำหนดยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนา โดยกำหนดวิธีการปฏิบัติงาน (work Instruction : WI) และตัวบ่งชี้ (Key Performance Indicator : KPI) ที่สำคัญกับงานของฝ่ายพัฒนานักศึกษา เพื่อนำไปทดลองใช้ ประกอบด้วยแผนทะเบียนผู้ถือครองเอกสารคุณภาพ ผู้รับผิดชอบ (DP)

4) ประเมินผลการดำเนินงานตามรูปแบบ ร่วมกันกับผู้ร่วมวิจัย (CP) โดยใช้แบบประเมินความสำเร็จตามแนวทางการปฏิบัติงานตามตัวบ่งชี้ (Key Performance Indicator : KPI) ที่กำหนดไว้ในวิธีการปฏิบัติงานแต่ละงาน (work Instruction : WI)

5) ทำการพัฒนาและปรับปรุงตามยุทธศาสตร์ ที่กำหนดร่วมกันกับผู้ร่วมวิจัย (AP)

6) ปรับแผนใหม่ให้สอดคล้องกับการทำงาน เพื่อพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ร่วมกับผู้ร่วมวิจัย (RePP) โดยใช้วิธีการประชุมเชิงปฏิบัติการ (Work Shop)

7) นำเอารูปแบบการปฏิบัติงานที่ได้ปรับปรุงใหม่ (Revise) ไปสู่การทดลองใช้ (ReDP)

- 8) ผู้วิจัยกับผู้ร่วมวิจัยประเมินผลการดำเนินงานตามวงรอบใหม่ (ReCP) ใช้แบบประเมินความสำเร็จของแนวทางการปฏิบัติงานและตัวบ่งชี้ KPI
- 9) ผู้วิจัยกับผู้ร่วมวิจัย พัฒนาปรับปรุงรูปแบบ และวิธีการปฏิบัติงาน (ReAP)
- 10) ผู้วิจัยกับผู้ร่วมวิจัยเขียนรายงานประเมินตนเอง

## 7. ผลลัพธ์

รูปแบบการบริหารคุณภาพของฝ่ายพัฒนานักศึกษาสังกัดคณะในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานที่ได้ผ่านการทดลองใช้

ขั้นตอนที่ 2 ยืนยันรูปแบบการบริหารคุณภาพฝ่ายพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

1. วัตถุประสงค์ เพื่อนำรูปแบบการบริหารคุณภาพ ฝ่ายพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณายืนยันรูปแบบ

### 2. เป้าหมาย

รูปแบบการบริหารคุณภาพฝ่ายพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ที่ได้รับการยืนยันจากผู้เชี่ยวชาญ

### 3. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 11 ท่าน (รายละเอียดอยู่ในภาคผนวก 1.8) เพื่อยืนยันรูปแบบการบริหารคุณภาพฝ่ายพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน โดยใช้เทคนิคการจัดสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ (Connoisseurship)

### 4. ระยะเวลาดำเนินการ

1 ตุลาคม 2552 (สิ้นภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2552)

### 5. เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือประกอบด้วย

- 5.1) แบบบันทึกการประชุม
- 5.2) กล้องถ่ายรูป
- 5.3) เครื่องบันทึกเสียง
- 5.4) แบบสรุปการวิจัยใน ระยะที่ 3 ขั้นตอนที่ 1
- 5.5) แบบประเมิน

## 6. วิธีดำเนินการ

ประชุมสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญ (Connoisseurship) เพื่อยืนยันความเหมาะสมของรูปแบบการบริหารคุณภาพฝ่ายพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1. จัดทำสำเนารูปแบบการบริหารคุณภาพ ฝ่ายพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่ผ่านการทดลองใช้
2. สร้างเกณฑ์การคัดเลือกผู้เชี่ยวชาญ
3. ประสานงานผู้เชี่ยวชาญในการสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญ
4. เตรียมการจัดประชุมสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญ เพื่อยืนยันรูปแบบการบริหารคุณภาพ ฝ่ายพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประสานผู้เชี่ยวชาญ กำหนดวันประชุม จัดเตรียมห้องประชุม ผู้บันทึกการประชุม และจัดเตรียมเครื่องมือ

5. จัดประชุมสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญ (Connoisseurship) เพื่อยืนยันความถูกต้องเหมาะสมของรูปแบบการบริหารคุณภาพ ของฝ่ายพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยใช้หลักการของ Stufflebeam และคณะ (Stufflebeam,2005) เป็นกรอบในการตรวจสอบคุณภาพของการประเมิน โดยมีมาตรฐานทั้งหมด 4 มาตรฐาน ดังต่อไปนี้

5.1 มาตรฐานด้านอรรถประโยชน์จากการประเมิน (Utility Standards) ผลการประเมินต้องให้ข้อมูลตรงตามที่ผู้ใช้ผลการประเมินอยากรู้ และนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนา ปรับปรุงการดำเนินงานได้จริง โดยเฉพาะถ้าสามารถให้ข้อมูลช่วยในการปรับปรุงตนเองได้ในระดับบุคคลก็จะยิ่งเป็นประโยชน์มากขึ้น

5.2 มาตรฐานด้านความเป็นไปได้ (Feasibility Standards) วิธีการที่ใช้ในการประเมินจะต้องมีความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติจริง ประหยัด คุ่มค่าและเหมาะสม

5.3 มาตรฐานด้านความเหมาะสม (Propriety Standards) วิธีการที่ใช้ในการประเมิน ต้องไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ที่เกี่ยวข้องกับการประเมิน คำนึงถึงสิทธิส่วนบุคคล มีจรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน ไม่ทำให้การประเมินก่อให้เกิดผลเสียหายนับผู้ใด

5.4 มาตรฐานด้านความถูกต้อง (Accuracy Standards) วิธีการที่ใช้ในการประเมินต้องมีความถูกต้อง ให้ข้อมูลที่เชื่อถือได้ เช่น เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินต้องสามารถวัดตัวบ่งชี้ที่ต้องการจะวัดได้จริง มีความครบถ้วนสมบูรณ์ตามตัวบ่งชี้ที่ต้องการวัด แหล่งผู้ให้ข้อมูลเชื่อถือได้ ให้ข้อมูลตามความเป็นจริง วิธีการวิเคราะห์และการเสนอผลการประเมินถูกต้อง และผลการประเมินมีความเป็นปรนัย

สัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญ โดยผู้วิจัยได้รับเกียรติจากท่าน

รศ.ดร.ปรีชา คัมภีรปรกรณ์ เป็นประธานการสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญ และได้เชิญผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 12 ท่าน ประกอบด้วย รศ.ดร.คงศักดิ์ ชาติทอง ผศ.ดร.ศิริ ถีอาสา นายเฉลิมศักดิ์ นามเชียงใต้ รศ.นิมิตร สุภไพบูลย์ นายวิทยา ศรีชูเปี่ยม ดร.มณฑล ฉายอรุณ รศ.สุภาพ สุราสา รศ.สมชาย วงศ์เกษม นายปรีชา เพ็อกขวัณดี รศ.ศักดิ์เดช สังคพัฒน์ ผอ.จิราวัฒน์ ขจรศิลป์ ผอ.มนตรี บุญยพรหม เข้าร่วมสัมมนา เมื่อวันที่ 21 ธันวาคม 2552 ที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตขอนแก่น

#### 7. ผลลัพธ์

ได้รูปแบบการบริหารจัดการคุณภาพ ฝ่ายพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ที่ได้รับการยืนยันจากผู้เชี่ยวชาญ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 14 สรุปขั้นตอนวิจัย รูปแบบการบริหารคุณภาพของฝ่ายพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

<p>ระยะที่ 1 ศึกษาสภาพการบริหารคุณภาพของฝ่ายพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน</p> <p>⇒ ศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</p> <p>⇒ สังเคราะห์คีย์เวิร์ด KPI</p> <p>⇒ วิเคราะห์ – สังเคราะห์ รูปแบบการบริหารคุณภาพ รูปแบบการบริหารคุณภาพของฝ่ายพัฒนานักศึกษา</p> <p>⇒ สร้างเครื่องมือวิจัย โดยใช้กรอบระบบที่สังเคราะห์ขึ้นมา</p> <p>⇒ เสนอกรรมการที่ปรึกษาตรวจสอบแก้ไข</p> <p>⇒ เสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ – หากค่า IOC</p> <p>⇒ ปรึกษากฎหมายที่ปรึกษา ปรับปรุงเครื่องมือ</p> <p>⇒ ปรับปรุงเครื่องมือให้สมบูรณ์</p> <p>⇒ เก็บรวบรวมข้อมูล</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• มาตรฐานสำหรับการประเมินและพัฒนา รูปแบบการบริหารคุณภาพของฝ่ายพัฒนานักศึกษา ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน</li> <li>• เครื่องมือวิจัย</li> <li>• สภาพรูปแบบการบริหารคุณภาพของฝ่ายพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน</li> </ul>	<p>ระยะที่ 2 สร้างและพัฒนา รูปแบบการบริหารคุณภาพของฝ่ายพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน</p> <p>⇒ แต่งตั้งผู้ร่วมวิจัย</p> <p>⇒ นำผลจากการเก็บรวบรวมข้อมูลมาวิเคราะห์ แปลผล รายงานสรุป</p> <p>⇒ ร่างรูปแบบการบริหารคุณภาพฯ</p> <p>⇒ สัมมนาเชิงปฏิบัติการกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Group Operational Seminar)</p> <p>⇒ สรุปร่างรูปแบบการบริหารคุณภาพฯ</p> <div style="text-align: center;">  </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ได้รูปแบบการบริหารคุณภาพของฝ่ายพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน</li> </ul>	<p>ระยะที่ 3 การทดลองใช้และยืนยันรูปแบบการบริหารคุณภาพของฝ่ายพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน</p> <p>⇒ กำหนดยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาองค์ประกอบ KPI</p> <p>⇒ เลือกฝ่ายพัฒนานักศึกษา คณะครู ศึกษาศาสตร์อุตสาหกรรม วิชาขนาดขอนแก่นเพื่อทำการทดลองใช้รูปแบบ</p> <p>⇒ ประชุมเชิงปฏิบัติการ Work Shop เพื่อพัฒนาด้วยกระบวนการ PPDPCCAP and Re</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p>⇒ เตรียมความพร้อมให้กับผู้ร่วมวิจัยและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย Work Shop</p> <p>⇒ วางแผนแนวทางการทดลองใช้รูปแบบ (PP)</p> <p>⇒ ทดลองใช้รูปแบบ (DP)</p> <p>⇒ ประเมินผล (CP)</p> <p>⇒ พัฒนา ปรับปรุง (AP)</p> <p>⇒ ปรับแผน เริ่มวงรอบใหม่ (RePP)</p> <p>⇒ เขียนรายงาน วิชาการ</p> <p>⇒ ประชุมสัมมนาเชิงผู้เชี่ยวชาญ (Connoisseurship) ยืนยันความเหมาะสมของรูปแบบการบริหารคุณภาพฯ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ได้รูปแบบการบริหารคุณภาพของฝ่ายพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ที่ผ่านการทดลองใช้และได้รับการยืนยันจากผู้เชี่ยวชาญ</li> </ul>
---	--	---